

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel Wisata Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan berlokasi di Jalan Letkol Iskandar No.105-107 Palembang. Hotel Wisata Palembang menyediakan kapasitas kamar sebanyak 73 kamar dengan beberapa jenis tipe kamar, diantaranya *Standard Room*, *Superior Room*, *Delux Room*, dan *Delux Trinita Room*. Setiap kamar tersebut memiliki fasilitas dan harga yang berbeda-beda. Hotel Wisata Palembang juga memberikan beberapa fasilitas-fasilitas seperti *Meeting Room*, *Restaurant*, *Milano Pizza*, *Taxi Services* dan lain-lain.

Hotel Wisata Palembang memiliki beberapa bagian utama salah satunya adalah bagian *front office*. Bagian *Front Office* adalah salah satu departemen di hotel yang kesehariannya berhubungan langsung dengan tamu. *Front Office* merupakan pusat dari hotel, karena bagian ini yang paling sering berkomunikasi dengan tamu hotel. Bagian *Front Office* berfungsi sebagai sumber utama informasi bagi tamu dan bertanggung jawab dalam melayani tamu hotel yaitu menyambut tamu, Reservasi, *Check in* dan *Check out*, serta menerima dan menyelesaikan *complaint* dari tamu.

Saat ini sistem yang sedang berjalan pada bagian *Front Office* di hotel Wisata Palembang sudah menggunakan sistem terkomputerisasi yaitu dengan menggunakan bahasa pemrograman *visual basic* terutama dalam hal mengolah data reservasi kamar dan meeting room. Akan tetapi sistem yang ada pada bagian *Front Office* hotel ini masih memiliki kelemahan, yaitu pada proses pengecekan status kamar yang belum ada pencarian, sehingga untuk mengetahui status kamar dapat digunakan atau tidak, bagian *Front Office* harus melihat status semua kamar pada sistem sehingga dapat memperlambat kerja *Front Office*. Selain itu, pada proses reservasi kamar maupun *meeting room* yang masih mengharuskan pelanggannya untuk datang langsung ke hotel dan mengisi formulir reservasi di bagian *front office*. Sehingga proses reservasi pada hotel ini kurang efisien bagi pelanggan yang tidak memiliki banyak

waktu, dan juga dapat menyulitkan pelanggan yang berada jauh dari kawasan hotel untuk melakukan reservasi.

Hotel Wisata Palembang membutuhkan pembaharuan sistem pada bagian *front office* berbasis web dalam hal pengecekan status kamar dan reservasi kamar maupun *meeting room*. Dengan adanya sistem ini, maka bagian *front office* dapat mengecek status kamar dengan mudah dan cepat, dan pelanggan dapat melakukan reservasi kamar dan *meeting room* secara online melalui website Hotel Wisata Palembang. Sehingga sistem ini akan meningkatkan pelayanan bagi pelanggan karena mempercepat kerja *front office* dalam hal pengecekan status kamar dan mempermudah pelanggan dalam reservasi kamar maupun *meeting room* karena reservasi dapat dilakukan secara online tanpa harus datang langsung ke hotel.

Oleh karena itu penulis bermaksud membuat suatu sistem informasi *Front office* yang dapat mempermudah *front office* dalam mengecek status kamar dan mempermudah pelanggan melakukan reservasi secara online menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan Dreamweaver CS6, serta sebagai *databasenya* menggunakan *MySQL* yang akan penulis jadikan sebuah Laporan Akhir yang berjudul “**Sistem Informasi *Front Office* Berbasis Web pada Hotel Wisata Palembang**”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana membangun sistem informasi *front office* berbasis web yang dapat mempermudah *front office* dalam hal *room controlling* dan konsumen dalam hal reservasi kamar maupun *meeting room* ?”

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka yang menjadi batasan masalah dari Laporan Akhir ini adalah :

1. *Senior Accounting* menggunakan sistem informasi *front office* ini untuk mencetak laporan data reservasi dan transaksi, serta mengganti daftar harga kamar.

2. Bagian *front office* menggunakan sistem informasi ini untuk mengolah data-data reservasi, dan *room controlling*.
3. Konsumen dapat menggunakan Sistem Informasi hanya untuk mencari informasi mengenai Hotel Wisata Palembang dan juga untuk reservasi kamar dan *meeting room* secara online.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Membuat Sistem Informasi yang mempermudah pekerjaan Front Office dan menyediakan reservasi kamar dan *meeting room* secara online.
- b. Memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Sriwijaya
- c. Meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari bangku Perkuliahan khususnya pemrograman berbasis web yaitu bahasa pemrograman *PHP*.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan ini, antara lain:

- a. Manfaat bagi Hotel Wisata Palembang terutama pegawai *Front Office* diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan hotel dengan mempercepat kerja *front office* dan adanya reservasi kamar dan *meeting room* secara online.
- b. Manfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan untuk menganalisa masalah yang terjadi di perusahaan serta menerapkan teori yang diterima dibangku kuliah terhadap praktek yang ada dilapangan dan dunia kerja.
- c. Manfaat bagi Politeknik, dapat dijadikan referensi dalam proses penulisan laporan selanjutnya.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian untuk Laporan Akhir ini dilaksanakan di Hotel Wisata Palembang Jalan Letkol Iskandar No. 105-107 Palembang. Dengan waktu pelaksanaan mulai dari tanggal 25 April 2015 sampai dengan 5 Mei 2015.

1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Sutabri (2012:89), terdapat beberapa teknik yang umum digunakan dalam pengumpulan data. Metode Pengumpulan data untuk laporan kerja Praktek ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik yang paling singkat untuk mendapatkan data, namun sangat tergantung pada kemampuan pribadi sistem analisis untuk dapat memanfaatkannya. Pada teknik ini penulis melakukan wawancara langsung dengan Senior Accounting Hotel Wisata Palembang yaitu berupa data-data yang dibutuhkan penulis untuk Laporan Akhir ini, yaitu berupa sistem yang sedang berjalan, daftar harga kamar, jumlah kamar dan fasilitas yang ada di Hotel Wisata Palembang.

b. Observasi

Pengamatan langsung atau observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung melihat kegiatan yang dilakukan oleh *user*. Pada teknik ini penulis melakukan pengamatan dengan datang langsung ke tempat penelitian yaitu di Hotel Wisata Palembang Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber-sumber yang telah tersedia atau dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari *literature*, buku-



buku, artikel, teori yang mendukung serta referensi lainnya yaitu berupa sejarah dan materi-materi yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar penulisan laporan dapat tersusun secara sistematis, maka penulisan laporan ini dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, yaitu mengenai sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, sistem yang sedang berjalan dan hal lain yang berhubungan dengan perusahaan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan kerja praktek ini, yaitu teori umum, teori khusus dan teori program.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan aplikasi yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan aplikasi, hasil dari proses perancangan dan pengoperasian aplikasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah dijelaskan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya dan pada akhir penulisan, kami memberikan saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.